



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“NIVEL DE CLIMA LABORAL DEL PERSONAL OBRERO  
EN UNA EMPRESA PRIVADA DE ELABORACIÓN DE  
ALIMENTO BALANCEADO PARA ANIMALES - TRUJILLO  
2018”.

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Br. María Magdalena Cruz Rodríguez

**Asesor:**

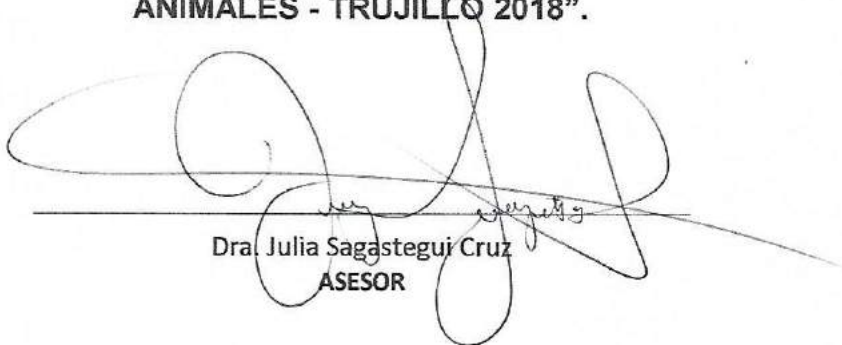
Dra. Julia Sagastegui Cruz

Trujillo – Perú  
2018

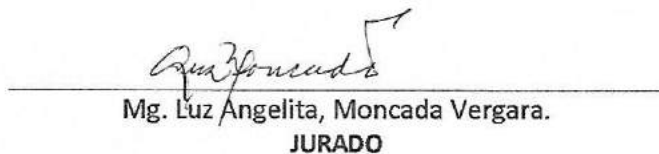
## APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller Cruz Rodríguez, María Magdalena, denominada:

**"NIVEL DE CLIMA LABORAL DEL PERSONAL OBRERO EN UNA EMPRESA  
PRIVADA DE ELABORACIÓN DE ALIMENTO BALANCEADO PARA  
ANIMALES - TRUJILLO 2018".**



Dra. Julia Sagastegui Cruz  
**ASESOR**



Mg. Luz Angelita, Moncada Vergara.  
**JURADO**



Mg. Dora Luz, Zegarra Escalante.  
**JURADO**



Mg. Marlies Alicia, Cueva Urra.  
**JURADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	5
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	16
CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....	20
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN .....	42
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES .....	48
REFERENCIAS .....	49
ANEXOS.....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Resultados de la dimensión Estructura.....	20
<b>Tabla 2.</b> Existen facilidades para solicitar un permiso.....	21
<b>Tabla 3.</b> Se solicitan muchos requisitos por parte de la organización para solicitar un adelanto de sueldo o préstamo.....	22
<b>Tabla 4.</b> Es adecuado el tiempo que se toma el área de verificación para confirmar si el despacho del producto procede.....	23
<b>Tabla 5.</b> Los requisitos que se evalúan para la renovación de mi contrato son justos.....	24
<b>Tabla 6.</b> Resultado de la dimensión Relación con la Jefatura.....	25
<b>Tabla 7.</b> Considero a mi supervisor un líder.....	26
<b>Tabla 8.</b> Tus superiores reconocen tus logros y cumplimientos de metas.....	27
<b>Tabla 9.</b> La empresa informa oportunamente temas de interés que le conciernen al equipo de trabajo que pertenezco.....	28
<b>Tabla 10.</b> Los jefes son indiferentes ante cualquier percance en la que este atravesando el trabajador.....	29
<b>Tabla 11.</b> Resultados de la dimensión Reconocimiento Laboral.....	30
<b>Tabla 12.</b> El salario que percibo por mi trabajo es justo.....	31
<b>Tabla 13.</b> La organización cumple con los premios (bonos o comisiones) que ofrece.....	32
<b>Tabla 14.</b> Recibo mi sueldo de manera puntual.....	33
<b>Tabla 15.</b> La empresa sabe reconocer el esfuerzo y el empeño de sus colaboradores.....	34
<b>Tabla 16.</b> Resultados de la dimensión Conflictos Laborales.....	35
<b>Tabla 17.</b> Siempre puedo expresar lo que pienso, sin temor a represalias de mis compañeros y mi supervisor.....	36
<b>Tabla 18.</b> Mi jefe es tolerante ante cualquier error que pueda ocurrir por algún integrante del equipo de trabajo.....	37
<b>Tabla 19.</b> Cuando ocurre un conflicto en el equipo, mi jefe interviene usando métodos adecuados para solucionarlo.....	38
<b>Tabla 20.</b> Tengo control de mis emociones en situaciones difíciles frente a mis compañeros de trabajo.....	39
<b>Tabla 21.</b> Resultado del Nivel del Clima Laboral.....	40
<b>Tabla 22.</b> Resultado de las cuatro dimensiones.....	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Resultados de la dimensión Estructura.....	20
<b>Figura 2.</b> Existen facilidades para solicitar un permiso.....	21
<b>Figura 3.</b> Se solicitan muchos requisitos por parte de la organización para solicitar un adelanto de sueldo o préstamo.....	22
<b>Figura 4.</b> Es adecuado el tiempo que se toma el área de verificación para confirmar si el despacho del producto procede.....	23
<b>Figura 5.</b> Los requisitos que se evalúan para la renovación de mi contrato son justos.....	24
<b>Figura 6.</b> Resultado de la dimensión Relación con la Jefatura.....	25
<b>Figura 7.</b> Considero a mi supervisor un líder.....	26
<b>Figura 8.</b> Tus superiores reconocen tus logros y cumplimientos de metas.....	27
<b>Figura 9.</b> La empresa informa oportunamente temas de interés que le conciernen al equipo de trabajo que pertenezco.....	28
<b>Figura 10.</b> Los jefes son indiferentes ante cualquier percance en la que este atravesando el trabajador.....	29
<b>Figura 11.</b> Resultados de la dimensión Reconocimiento Laboral.....	30
<b>Figura 12.</b> El salario que percibo por mi trabajo es justo.....	31
<b>Figura 13.</b> La organización cumple con los premios (bonos o comisiones) que ofrece.....	32
<b>Figura 14.</b> Recibo mi sueldo de manera puntual.....	33
<b>Figura 15.</b> La empresa sabe reconocer el esfuerzo y el empeño de sus colaboradores.....	34
<b>Figura 16.</b> Resultados de la dimensión Conflictos Laborales.....	35
<b>Figura 17.</b> Siempre puedo expresar lo que pienso, sin temor a represalias de mis compañeros y mi supervisor.....	36
<b>Figura 18.</b> Mi jefe es tolerante ante cualquier error que pueda ocurrir por algún integrante del equipo de trabajo.....	37
<b>Figura 19.</b> Cuando ocurre un conflicto en el equipo, mi jefe interviene usando métodos adecuados para solucionarlo.....	38
<b>Figura 20.</b> Tengo control de mis emociones en situaciones difíciles frente a mis compañeros de trabajo.....	39
<b>Figura 21.</b> Resultado del Nivel del Clima Laboral.....	40
<b>Tabla 22.</b> Resultado de las cuatro dimensiones.....	41

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel del clima laboral del personal obrero de una empresa privada de elaboración de alimento balanceado para animales-Trujillo 2018. Se desarrolló una investigación descriptiva transversal no experimental, lo que midió las condiciones del clima laboral y describió sus niveles de presentación, la muestra se aplicó al área operativa que hace un universo de 36 empleados. Los objetivos fueron describir cuatro (4) dimensiones: Estructura, Relación con la jefatura, Reconocimiento Laboral y Conflicto Laboral.

Para la medición de la variable se utilizó la técnica de la encuesta, teniendo como instrumentos, el cuestionario de preguntas de elaboración propia conformados por 16 ítems cada uno en una escala de Likert; debidamente validados, con un nivel de confiabilidad (0,913)

Los resultados obtenidos fueron: la estructura refleja debilidad en la forma que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles de jerarquía; la relación con la jefatura (liderazgo) y el reconocimiento laboral no se ha consolidado; en el conflicto laboral el nivel de tolerancia a las diferencias no es lo esperado. Dicho de otra manera; la percepción del clima laboral del personal obrero de la empresa privada de elaboración de alimento balanceado para animales, fue percibida con un nivel medio, lo que; que su clima laboral no es hostil, pero tampoco el mejor, resultado que rechaza totalmente a la hipótesis planteada en donde se describió que existía un alto nivel en el clima laboral de la empresa privada de elaboración de alimento balanceado para animales-Trujillo 2018.

Palabras Clave: Clima Laboral, Personal Obrero.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of work environment of the workers of a private company for the production of a balanced product for animals-Trujillo 2018. A transverse non-experimental descriptive research was developed, which measured the conditions of the work environment and described their levels of presentation, the sample was applied to the operational area that makes a universe of 36 employees. The objectives were to describe four (4) dimensions: Structure, Relationship with the Headquarters, Labor Recognition and Labor Conflict.

For the measurement of the variable the survey technique was used, having as instruments, the questionnaire of questions of own elaboration conformed by 16 items each one in a scale of Likert; duly validated, with a level of reliability (0.913)

The results obtained were: the structure reflects weakness in the way in which the activities of the organization are divided, grouped and coordinated in relation to the relationships between the different levels of hierarchy; the relationship with the leadership (leadership) and the labor recognition has not been consolidated; In the labor dispute, the level of tolerance to differences is not what is expected. In other words; the perception of the working environment of the workers of the private company of elaboration of balanced food for animals, was perceived with a medium level, which; that their working environment is not hostile, but neither is the best one, a result that totally rejects the hypothesis put forward where it was described that there was a high level in the work climate of the private company for the production of balanced feed for animals-Trujillo 2018

Key Words: Labor Climate, Personal Workers.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**



## REFERENCIAS

- Aragón Cano, S. D. (2013). *Modelo para evaluar el clima organizacional de innovación desde a perspectiva de grupos de trabajo*. Chihuahua: Instituto Tecnológico y de Estudios superiores de Monterrey, Campus Chihuahua.
- Brunet, L. (1999). *"El clima de trabajo en las organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias"*. Mexico: Editorial trillas.
- Castellanos Martines, J. F. (2013). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. Editorial Académica Española.
- Cea Rodríguez, J., & Pezoa Silva, C. (2018). Clima organizacional y apoyo social en el trabajo. Amazon.
- Chavenato, I. (2017). *El clima laboral es el ambiente psicológico consecuencia de los comportamientos, los modelos de gestión y las políticas organizacionales y que se reflejan en las relaciones interpersonales. Además, resalta, que el comportamiento humano es complejo de de*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *El clima laboral es el ambiente psicológico consecuencia de los comportamientos, los modelos de gestión y las políticas organizacionales y que se reflejan en las relaciones interpersonales. Además, resalta, que el comportamiento humano es complejo de de*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Cifuentes. (2012). Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención. Bogota, Colombia. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>
- Cotrina. (2013). "Plan de mejoramiento y motivación para optimizar el Clima Laboral del Modulo Penal de la corte superior de justicia La Libertad". Trujillo, Trujillo, La Libertad: Universidad Antenor Orrego. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rodriguez-Antonio.pdf>
- david. (2013). *Modelo para evaluar el clima organizacional de innovación desde a perspectiva de grupos de trabajo*. Mexico: Instituto Tecnológico y de Estudios superiores de Monterrey, Campus Chihuahua.
- Fernandez Sanchez, E. (2016). Administración de empresas : un enfoque interdisciplinar. Madrid: Paraninfo.
- Fierro Ulloa, I. J. (2013). Comportamiento Organizacional Positivo. Organizational Behavior and Human Decision Processes.
- Fischman, D. (2009). *"Desarrolle su inteligencia cultural en la empresa"*. Lima: Punto y Como Editores SAC.
- Gan, F., & Joune, T. (2013). Clima Laboral. Madrid: RandMcnally.
- Gan, F., & Jouné, T. (2013). *Clima Laboral*. Madrid.
- Gonzales. (2016). "Nivel de Clima Organizacional percibido por los tele operadores del proyecto de ventas Jazztel en la empresa Casturtel de Trujillo". Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9781/Arroyo%20Calder%C3%B3n%20Nataly%20Mar%C3%ADa%20Berenice.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hackett, & Guion. (1985). A re-evaluation of the absenteeism job satisfaction relationship. Organizational Behavior and Human Decision Processes.
- I, C. (2017). *"Comportamiento Organizacional"- La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw Hill.

- Jaramillo, & Gonzalez. (2010). Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de la Celia Risaralda. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2183/6583142286132J37.pdf?sequence=1>
- Junquera Cimadevilla, B., & Fernández Sánchez, E. (2013). Iniciación a los recursos humanos. Oviedo.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: División of research Graudate of Business Adminstration Harvar.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: División of Reaserch Graduate of Business Administration Harvard University.
- Litwin, S. &. (1978). Comportamiento Organizacional. México: Pearson.
- Llaguento, & Becerra. (2014). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad Cajamarca, en el 2014. Cajamarca, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/4936>
- Margarita, C., Martin, J., & Nuñez, A. (2018). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Biblioteca Comillas y Economía.
- Martínez, B., & José, M. (2016). *GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL*. Madrid.
- Palma, S. (2005). "Escala Clima Laboral" CL- SPC. SPC Manual.
- R. Wayne, M. (2005). *Administración de los Recursos Humanos-La importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores*. Mexico: Pearson Educación.
- Robbins, S. P. (2007). *"Comportamiento organizacional"*. Mexico: Pearson.
- Robbins, S. P. (2008). Comportamiento organizacional. Mexico: Pearson.
- Sara delia, A. C. (2013). *Modelo para evaluar el clima organizacional de innovación desde a perspectiva de grupos de trabajo*. Chihuahua: Instituto Tecnológico y de Estudios superiores de Monterrey, Campus Chihuahua.
- Stefani. (2014). Diagnostico del clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Burger King,. Guatemala, Guatemala: Universidad San Carlos. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593>
- Tapia. (2013). "Clima Laboral en la Red de Salud de Islay". Mollendo , Arequipa: Universidad Catolica Santa Maria. Obtenido de <http://repositorio.umb.edu.pe/handle/UMB/65>
- Villegas. (2015). "Propuesta de Mejoramiento del Clima Laboral de la alcaldia de Santa Rosa de Cabal". Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira. Obtenido de [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada\\_Rosales\\_Vanessa\\_Pamela\\_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf)
- Williams. (2013). Diagnostico de una dependencia pública. Universidad Autonoma de Moterrey".